PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DO GABINETE DO PREFEITO
PROCON - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR
Av. Francisco Glicério, nº 1.307 – Centro – Campinas-SP – Cep 13012-000
Fone 151 procon@campinas.sp.gov.br

INFORMATIVO – LIQUIDAÇÕES DE INVERNO

É comum na troca de estação os estabelecimentos comerciais colocarem em liquidação os produtos da estação anterior.

A INFORMAÇÃO INTEGRA O CONTRATO:

Informações verbais do vendedor. Exija que sejam colocadas por escrito, de preferência na Nota Fiscal, para se resguardar em caso de problemas. Exemplo: o vendedor promete que a mercadoria pode ser trocada em até 30 dias após a compra. Peça para constar tal oferta na Nota Fiscal.

Guarde os panfletos e encartes publicitários. Toda informação *suficientemente precisa* tem valor de contrato e obriga a empresa a cumprir a oferta nos exatos termos do anúncio.

Exceção: erro grosseiro não constitui informação suficientemente precisa.

EVITE COMPRAR POR IMPULSO:

- **Compras apressadas:** podem trazer surpresas posteriores quanto aos preços, formas de pagamento e vícios de qualidade (defeitos) dos produtos e serviços adquiridos;
- **Pesquise sempre o preço e as formas de pagamento:** taxas de juros, número de prestações, valor das prestações, preço total à vista e preço total com o financiamento;
- **Exija sempre:** Nota Fiscal, Manual de Instruções, Termo de Garantia e Contrato de Financiamento (em caso de compras a prazo).

AVALIE O "ESTADO" EM QUE SE ENCONTRA O PRODUTO

Produtos de mostruário

Descontos de até 70% podem significar que

Fotos extraídas do google imagens sem restrição de uso ou compartilhamento.

ficaram longos períodos expostos nas vitrines ou sendo manuseados por vendedores e consumidores. **"Produto NO ESTADO":** essa informação nas Notas Fiscais dos produtos de mostruário significa que a loja não se responsabiliza por problemas que já existiam no estado em que o produto foi adquirido (como riscos ou falta de acessórios). **Portanto, exija a discriminação do "REAL ESTADO" na Nota Fiscal ou recibo**

Roupas manchadas ou descosturadas; móveis e eletrodomésticos arranhados, amassados ou com outros vícios de fácil constatação que não serão cobertos pela garantia.

Garantia

Independentemente do "estado" do produto, o consumidor deve exigir a Nota Fiscal, Manual de Instruções e Termo de Garantia complementar, se houver. Os vícios constantes no produto adquirido "no estado", não poderão comprometer a funcionalidade do mesmo, sendo o fornecedor responsável, portanto, pelos vícios que impeçam a utilização do produto adquirido.

Testar o produto no local de compra

Confira se o produto funciona e se as peças e acessórios conferem com as informações da Embalagem e do Manual de Instruções.

- **COMPRAS PELA INTERNET**

- Nos casos de compras pela internet, o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, ou seja, desistir da compra, dentro dos 7 (sete) dias, contados da entrega do produto.
- Para fazê-lo, o consumidor não precisa se justificar a desistência, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. Se tal pedido puder ser realizado pela internet, no site da empresa vendedora, o PROCON orienta a imprimir ou salvar o comprovante de que pediu o cancelamento dentro do prazo. **Atenção**: o fornecedor deverá fazer a devolução do valor total pago pelo produto , inclusive o valor de frete, se for o caso.

- **E se o consumidor não tem intenção de desistir da compra, mas quer fazer a substituição do produto por apresentar vício, ou por descumprimento de**

Fotos extraídas do google imagens sem restrição de uso ou compartilhamento.

oferta? Neste caso ele pode verificar junto à empresa qual é a política de troca do produto, atentando-se, sempre, para que o prazo de troca seja oferecido **por escrito.**

COMPRAS COLETIVAS

- Cuidado com sites de leilões ou produtos com preços muito atrativos, inclusive abaixo do mercado.

- Realize transações somente em sites de instituições confiáveis e que disponibilizem dados para que você possa contatar o site como, endereço, CNPJ, telefone, entre outros.

- Cuidados com links de direcionamento. Prefira, por segurança, digitar o endereço da página em seu navegador.

- Certifique-se de que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado no canto superior ou inferior da página, ou iniciam com o seguinte endereço com https://. O “s” antes do sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura.

- Evite acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking em computadores de terceiros ou de acesso público.

- Pesquise no PROCON de sua cidade se o site de quem deseja comprar possui reclamações contra ele.

- Leia as regras para efetivação do negócio. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda, ou seja, para a venda ser aceita o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços. Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas

Fotos extraídas do google imagens sem restrição de uso ou compartilhamento.

as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

- Imprima todas as publicidades e os cupons. Neste último caso, importante observar a política de troca do site e pedir, sempre que possível, por escrito as informações passadas e, na impossibilidade, número de protocolo, nome da atendente e horário da ligação.

IMPORTANTE: O PROCON orienta o consumidor a anotar números de protocolos, nome de atendente, horário em que fez a ligação e se puder, comparecer nos órgãos de proteção ao consumidor, dentro dos 7 (sete) dias para realizar formalmente o pedido de cancelamento.

- ***PARA COMPRAS REALIZADAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, COMO POR EXEMPLO PELA INTERNET, A DESISTÊNCIA PODE SER FEITA INDEPENDENTE DO MOTIVO. OU SEJA, NÃO É PRECISO QUE O PRODUTO TENHA APRESENTADO QUALQUER PROBLEMA PARA QUE O CONSUMIDOR FAÇA ESSA OPÇÃO, NO PRAZO MÁXIMO DE 7 (SETE) DIAS, CONTADOS DO RECEBIMENTO DO PRODUTO.***

TROCAS VESTUÁRIO De acordo com o Código de Defesa do Consumidor o estabelecimento comercial **NÃO ESTÁ OBRIGADO** a trocar presentes se não ofertar tal possibilidade, exceto no caso de vícios não sanados no prazo de 30 (trinta) dias. Contudo, se o estabelecimento ofertar a possibilidade de troca do produto, DEVE CUMPRIR A OFERTA, como também, tem o dever de informar ao consumidor, no ato da venda, sobre as condições de troca. NÃO aceite somente informações verbais sobre a “política de troca”, peça por escrito na nota fiscal, recibo ou encarte, o prazo e as condições.

IMPORTANTE: PARA TER SEUS DIREITOS RESGUARDADOS NA HORA DA TROCA, NÃO ESQUEÇA DE LEVAR A NOTA FISCAL OU RECIBO DE COMPRA, E MANTENHA A ETIQUETA NO PRODUTO.

Fotos extraídas do google imagens sem restrição de uso ou compartilhamento.

VÍCIOS NOS PRODUTOS

Sendo detectado algum problema nos produtos adquiridos, o PROCON Campinas orienta a:

1- Verificar na nota fiscal do produto se o estabelecimento comercial oferta a troca diretamente. Alguns magazines costumam ofertar prazo de 72 (setenta e duas) horas, ou outros prazos, para trocas diretas com a loja;

2- Caso a loja não oferte a troca, ou já tenha decorrido o prazo ofertado, procure a assistência técnica do fabricante. Neste caso, a troca ou devolução de valores não será imediata, pois o artigo 18 do CDC estabelece que, sendo constatado um vício em produtos dentro da garantia, o fornecedor tem 30 (trinta) dias para realizar o conserto.

Consumidor: **Neste encaminhamento, não esqueça de exigir uma ordem de serviço ou documento semelhante, para comprovar que deixou o produto para ser reparado.**

Se o produto não for consertado dentro dos 30 (trinta) dias, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

PREÇO DOS PRODUTOS E DESCONTOS

A informação de preços precisa ser bastante clara e ostensiva, de modo a não enganar ou deixar em dúvida o consumidor, e sem que seja exigido deste qualquer esforço para sua exata compreensão. Assim, na fixação do preço ao consumidor é necessário constar sempre:

*o **preço à vista**;

*o **preço a prazo ou parcelado**, se houver, sempre acompanhado do número e valor das prestações, a taxa de juros e demais encargos ou acréscimos, o valor total a ser pago com o financiamento, e do preço à vista, que não pode faltar nunca.

*na **oferta de desconto** também o valor do preço à vista deve ser informado

*todas as informações sobre o preço devem ser indicadas da mesma forma, fonte, tamanho e letra de modo a não confundir o consumidor.

PROMOÇÃO

De: R$ 150,00
Por: R$ 100,00 à vista
(desconto de R$ 50,00)

Ou: R$ 101,00 - 2 X de R$ 50,50
Juros de 1% ao mês/12% aa.
(forma correta de informar)

PRODUTO
R$90,00
à vista
Preço a prazo: 3 x R$ 30,30
juros de 1% ao mês/12% aa.
Total **a prazo**: R$ 90,90
(forma correta de informar)

PROMOÇÕES E DIREITO A INFORMAÇÃO

Quando o fornecedor anuncia uma promoção, deve deixar claro ao consumidor qual a proposta da oferta, sem que este precise perguntar, consultar ou mesmo fazer cálculos sobre o que significa, por exemplo:
"a partir de..."
" desconto progressivo de até 50%"
" 3 X ....R$", sem referência do preço à vista
"leve 3 e pague 2", sem mencionar o preço unitário à vista

O consumidor que depara-se com uma dessas ofertas não tem como entender qual é precisamente o preço original do produto e qual a vantagem efetivamente oferecida, ou seja, A INFORMAÇÃO NÃO ESTÁ SENDO DEVIDAMENTE PRESTADA.

ATENÇÃO: INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DE AFIXAÇÃO DE PREÇO UTILIZADA PELO ESTABELECIMENTO, O OBJETIVO PRINCIPAL DAS NORMAS DE AFIXAÇÃO DE PREÇO É GARANTIR QUE O CONSUMIDOR VISUALIZE O PREÇO REAL SEM QUE TENHA QUE RECORRER A QUALQUER TIPO DE AJUDA OU ESFORÇO.

PRODUTO
A partir de R$40,00
2 x R$ 20,20
Faltou informar o percentual de juros e o preço do produto à vista e o total a prazo.

PROMOÇÃO
Desconto progressivo de 50%
R$150,00
A informação é genérica e não deixa claro o preço do produto, o percentual de desconto de cada produto e o valor do desconto em reais.

PROMOÇÃO

Leve 3 e pague 2 – R$ 5,99
Faltou informar o preço do produto individual.

PROMOÇÃO

3 x de R$
Faltou informar o preço à vista do produto, o percentual de juros e o preço total a prazo.

Fotos extraídas do google imagens sem restrição de uso ou compartilhamento.

No caso de dúvidas, denúncias e reclamações contate o PROCON-Campinas por meio de um dos nossos canais de atendimento:

- Disque 151 (de segunda a sexta-feira das 8h às 20h; aos sábados das 8h às 14h);
- Pessoalmente na Avenida Francisco Glicério, 1307 (de segunda a sexta-feira das 9h às 16h)
- E-mail procon@campinas.sp.gov.br .
- Demais informações poderão ser consultadas no nosso site www.procon.campinas.sp.gov.br; ou facebook: http://www.facebook.com/pages/Procon-Campinas e no twitter: @proconcampinas